

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK

*ABSTRACT*

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Rumusan Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Kegunaan Penelitian.....	5
F. Kerangka Pemikiran.....	6
G. Proposisi.....	8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kajian Teoretis.....	12
1. Administrasi Publik.....	12
a. Sejarah Perkembangan Administrasi Publik.....	12
b. Tori Administrasi Publik.....	17
c. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	19

d. Peran Administrasi Publik.....	22
e. Administrasi Publik.....	23
f. Etika Administrasi Publik.....	25
2. Perilaku Organisasi.....	27
a. Definisi Perilaku Organisasi.....	27
b. Struktur Organisasi.....	29
c. Desain Kerja.....	33
C. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	35
a. Pelayanan Publik.....	35
b. Kualitas Pelayanan.....	41
c. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	48

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Metode Penelitian.....	50
B. Sumber dan Jenis Data.....	51
C. Teknik Pengumpulan Data.....	51
D. Teknik Analisis Data.....	53
E. Kajian Parameter.....	54
F. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	57

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	60
1. Deskripsi Tempat Penelitian.....	60
2. Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Cileunyi.....	75
3. Deskripsi Data Penelitian.....	84
B. Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	87
1. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cileunyi.....	87
2. Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cileunyi.....	95
3. Upaya Dalam Mengatasi Kendala Pelayanan Publik di	

Kecamatan Cileunyi.....	97
-------------------------	----

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	102

Daftar Pustaka

Lampiran - lampiran

